

问题一：服务缺位如何改善

随着经济社会的发展和人们生活水平的提高，业主们对居家环境的要求越来越高，物业管理的重要性日益凸显，随之而来的问题也逐渐增多。

最近，家住昆明市龙泉路某小区的刘女士一家遇到了烦心事。为获得充足阳光、通透视野，几年前，刘女士家购买了该小区顶楼的房子。几年下来，住得还算舒心。

“去年八九月份，昆明连续下了很长时间的雨，我发现屋顶开始漏水，就打电话给物业。”刘女士说，物管人员察看后表示修缮需收取800元的维修费，刘女士当即同意。

经过修缮，不仅问题未解决，漏雨面积还扩大了。刘女士询问详情后，对方表示需再出资800元进行维修。一段时间后，依然没有解决漏雨问题，最后物管人员告诉她解决不了了。

刘女士遭遇的问题不是个案，物业不作

为、乱作为、乱收费等现象时有发生，甚至有的物业与业主之间的矛盾上升到肢体冲突、对簿公堂等。

据昆明市民航路某小区居民反映，因物业管理方长期不作为，导致小区环境卫生脏乱差、私搭乱建等问题突出，引起业主不满。最近，记者进入该小区时发现，一名保安坐在小区大门的岗亭里低头玩手机，对进出大门的人视而不见；小区道路上随处停放着电动车；几处公共健身区与儿童游乐区的器材设施陈旧，部分器材已损坏。

小区业主林女士表示，除了记者看到的情况，还存在其他服务管理不到位甚至缺位现象，如小区路灯形同虚设，到了晚上业主只能摸黑出行。

“物业公司服务不到位等问题，与业主意识提高和物业行业发展滞后有直接关系。”云南大学政府管理学院教授墨绍山表示。他建议，建立物业企业信用信息公示机制，组织相关部门、街道、行业专家对全市物业公

物业管理混乱问题何时休



钟瑾 / 绘

服务不到位、物业管理费收支不透明、收费名目繁多……近年来，部分物业公司常常成为小区业主吐槽的对象，两者间的矛盾冲突屡见不鲜，部分小区物业管理混乱现象成为基层社会治理的一项挑战。